

Klanttevredenheidsonderzoek

Studiecentrum voor Bedrijf & Overheid

10-03-2025



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutrapport belicht de activiteiten van Studiecentrum voor Bedrijf & Overheid vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND	1
2. CRITERIA	1
3. METHODE	1
4. PROCEDURE	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	7
BEZOEKVERSLAG	11
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	13

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgroendelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

Om zicht te bieden op instituten die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en organisaties cursussen, trainingen, opleidingen, organisatieadvies of coaching hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit onder inkopers van deze diensten.

Op dit moment zijn op deze wijze zo'n 800 instituten op basis van marktwaardering geselecteerd en in het Cedeo-bestand opgenomen.

2. Criteria

Om in aanmerking te komen voor erkenning stelt Cedeo duidelijke eisen in de vorm van kwantitatieve en kwalitatieve criteria.

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum jaaromzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze deze het aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties en deelnemers, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in het handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, opleidingen door middel van e-Learning (niet zijnde blended learning), voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

Hieronder volgt een toelichting op de onderzoeksmethoden die aan de erkenningen ten grondslag liggen.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo deelnemers, (opleidings-)functionarissen en/of opdrachtgevers met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met de onderzochte organisatie. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van uw organisatie? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het instituut erin is geslaagd gewekte verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken. Pas bij een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagde referenten over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het instituut voldoet aan de vereiste basiscriteria rondom **kwaliteit**, **continuïteit** en **bedrijfsgerichtheid** (zie punt 2), komt het in aanmerking voor Cedeo-erkenning. Cedeo stelt zich op het standpunt dat voor de aangevraagde erkenning tenminste 80% van de benaderde referenten zich dient uit te spreken in termen van 'tevreden' tot 'zeer tevreden'.

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend Maatwerk Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Open Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- Cedeo-erkend e-Learning
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend Juridisch Advies
- Cedeo-erkend Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Werving & Selectie
- Cliëntenaudit Blik op Werk

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

Nadat het instituut zich heeft aangemeld voor Cedeo-erkenning, wordt de volgende procedure gehanteerd:

- Tijdens een kennismakingsgesprek moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwantitatieve criteria die als basis dienen voor het uit te voeren klanttevredenheidsonderzoek.
- Cedeo voert het klanttevredenheidsonderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het instituut. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het instituut verstrekt in de vragenlijst, nader tegen het licht gehouden. Cedeo stelt daarnaast aanvullende vragen met betrekking tot zorg rondom kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid.
- Op basis van de vragenlijst, de geregistreerde ervaringen van referenten en het bezoek, worden conclusies getrokken die resulteren in een advies.
- Dit advies wordt uitgebracht aan het Bestuur van de Stichting Cedeo. Dit advies kan zijn:
 - toekennen van de Cedeo-erkenning en daarmee:
 - (continuering van) publicatie en opname op de website van Cedeo;
 - (continuering van) positieve advisering door de Helpdesk van Cedeo;
 - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				70%	30%
Opleidingsprogramma				70%	30%
Uitvoering				70%	30%
Opleiders				70%	30%
Trainingsmateriaal②			20%	50%	
Accommodatie③					
Natraject			10%	60%	30%
Organisatie en Administratie				80%	20%
Relatiebeheer				70%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding				90%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Niet iedereen heeft hier een mening over
- ③ Dit blijft buiten beschouwing bij maatwerktrajecten

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Voor dit onderzoek naar diverse op maat gemaakte trajecten, aangeboden door het Studiecentrum voor Bedrijf en Overheid (hierna: SBO), hebben tien respondenten hun medewerking verleend. Een aanzienlijk deel van hen heeft eerder maatwerktrajecten bij SBO gevolgd en was zo tevreden dat zij opnieuw voor SBO kozen. Anderen kwamen met SBO in contact via aanbevelingen van collega's of vakgenoten, terwijl enkelen SBO ontdekten via promotiemateriaal zoals flyers of brochures. Alle respondenten gaven aan tevreden tot zeer tevreden te zijn over de wijze waarop SBO het voortraject vormgeeft. Zij spraken over meerdere gesprekken waarin zorgvuldig werd doorgevraagd en wederzijdse verwachtingen helder werden uitgesproken: "We hebben uitvoerig besproken wat onze leerdoelen waren en hoe SBO hierop kon inspelen. Dit gaf ons direct vertrouwen dat we bij de juiste partij zaten. SBO kon ons volledige team trainen en bood precies de expertise die we zochten."

Opleidingsprogramma

Ook over het opleidingsprogramma van SBO zijn de respondenten bijzonder positief. Zij geven aan dat het goed aansluit bij de wensen en leerdoelen van hun organisatie. Daarnaast wordt benadrukt dat de offerte of het plan van aanpak helder is en inhoudelijk overeenkomt met wat er in de voorgesprekken is besproken. "Vrijwel alles wat we hadden besproken, kwam terug in de offerte. We kregen bovendien de mogelijkheid om feedback te geven, en onze opmerkingen werden zonder problemen verwerkt in de definitieve versie," aldus een van de respondenten. Een andere referent voegt toe: "De kostenopbouw wordt op een transparante manier toegelicht, waardoor precies duidelijk is waar de bedragen op gebaseerd zijn." Dit alles leidt tot een hoge waardering voor dit onderdeel; alle respondenten zijn hierover tevreden tot zeer tevreden.

Uitvoering

Alle respondenten zijn tevreden over de manier waarop SBO de verschillende maatwerktrajecten heeft uitgevoerd. Dertig procent beoordeelt dit zelfs met de hoogst mogelijke score: 'zeer tevreden'. De uitvoering voldeed bij alle respondenten aan de verwachtingen die vooraf waren geschetst, zowel op inhoudelijk vlak als met betrekking tot de structuur, de diepgang en de balans tussen theoretische onderbouwing en praktische toepasbaarheid. Bovendien werd er tussentijds voldoende ruimte geboden om aanpassingen door te voeren waar nodig. "Mijn verwachtingen vooraf waren hoog, en deze zijn meer dan waargemaakt. Het niveau sloot precies aan bij wat was afgesproken, en de manier waarop de training werd gegeven, was zoals gehoopt," aldus een van de respondenten. Ook benadrukken de deelnemers dat de bijeenkomsten goed georganiseerd waren en dat er een actieve inzet van hen werd gevraagd: "De sessie was interactief, met veel ruimte om te oefenen en de theorie echt toe te passen." Daarnaast geven zij aan dat de bijeenkomsten concrete handvatten boden voor toepassing op de werkvloer: "De inhoud was zeer praktisch en direct bruikbaar. Dit was precies ons doel en dankzij de sterke opbouw en de uitstekende didactische vaardigheden van de trainer is dat volledig gerealiseerd."

Opleiders

Net als bij het vorige onderdeel zijn de respondenten unaniem tevreden tot zeer tevreden over de opleiders en trainers die SBO inzet. De trainers worden gewaardeerd om hun deskundigheid, didactische vaardigheden en vermogen om zowel theorie als praktijk op een toegankelijke manier over te brengen. Bovendien wordt hun flexibiliteit en inlevingsvermogen in de specifieke werkomstandigheden van de deelnemers als een groot pluspunt genoemd. De respondenten benadrukken: "SBO werkt met ervaren professionals die complexe materie helder kunnen uitleggen. De combinatie van theoretische kennis en praktijkgerichte toepassing maakt de trainingen bijzonder effectief." Een andere deelnemer vult aan: "De docenten zijn uitstekend op de hoogte van de actualiteit binnen ons vakgebied en spelen moeiteloos in op vragen en casussen die tijdens de training naar voren komen." Daarnaast wordt de praktijkgerichtheid van de trainers geprezen: "De trainers hebben niet alleen veel inhoudelijke kennis, maar ook oog voor de uitdagingen waar onze medewerkers dagelijks mee te maken hebben. Dat maakt de training direct toepasbaar." Tot slot wordt ook de houding van de trainers gewaardeerd: "Ze zijn professioneel, toegankelijk en betrokken. Dit zorgt voor een prettige en effectieve leeromgeving." Deze reacties weerspiegelen de algehele positieve waardering voor de opleiders van SBO en onderstrepen hun meerwaarde binnen de maatwerktrajecten.

Trainingsmateriaal

De meeste respondenten zijn tevreden over het door SBO verstrekte lesmateriaal en waarderen de kwaliteit en toepasbaarheid ervan. Twee referenten geven echter een neutrale score, omdat zij hadden verwacht dat het materiaal nog specifiekere op hun bedrijfssituatie zou zijn toegesneden. Drie andere respondenten hebben het materiaal niet gebruikt of hadden er geen zicht op en onthouden zich daarom van een oordeel. De positieve ervaringen worden goed samengevat door een van de deelnemers: "SBO blinkt uit in professionaliteit. Dit blijkt niet alleen uit de trainingen zelf, maar uit het gehele dienstenpakket. Alles is goed verzorgd en van hoge kwaliteit." Andere respondenten benoemen: "Het materiaal was helder en direct bruikbaar in de praktijk," en "Goed samengesteld, overzichtelijk en afgestemd op de doelgroep." Daarnaast wordt de verzorging van het materiaal geprezen: "Netjes vormgegeven en inhoudelijk volledig in orde."

Accommodatie

Dit blijft buiten beschouwing bij maatwerktrajecten

Natraject

Volgens de respondenten wordt het natraject door SBO op een professionele en gestructureerde manier vormgegeven. Meerdere referenten benoemen dat er na afloop een evaluatie plaatsvindt, vaak in de vorm van een schriftelijke vragenlijst ingevuld door de deelnemers. De resultaten hiervan worden vervolgens met de opdrachtgever besproken. Een van de respondenten licht toe: "Na de training ontvingen we een evaluatieformulier. De feedback die hieruit kwam, hebben we samen met SBO doorgenomen. Dit gaf ons waardevolle inzichten in de effectiviteit van de training." Een andere deelnemer voegt toe: "We hebben na afloop een gesprek gehad met een medewerker van SBO, waarin we niet alleen de resultaten bespraken, maar ook evalueerden of onze leerdoelen daadwerkelijk waren behaald. Dit hielp ons om concrete vervolgstappen te bepalen." Ook het rendement van de trainingen wordt positief beoordeeld. Respondenten benadrukken dat de trainingen goed aansluiten op de praktijk: "Omdat de training direct werd afgestemd op onze dagelijkse werkomgeving, was de toepasbaarheid groot. Onze medewerkers merkten meteen de meerwaarde en waren enthousiast over wat ze geleerd hadden." Eén referent geeft echter aan dat een standaard follow-up nog meer waarde zou kunnen toevoegen: "De evaluatie was nuttig, maar het zou prettig zijn als er standaard een moment wordt ingepland om na een aantal maanden te bespreken hoe de opgedane kennis in de praktijk wordt toegepast. Dat zou het leerrendement verder versterken."

Organisatie en Administratie

Tijdens dit onderzoek zijn er geen klachten naar voren gekomen over de organisatie en administratie van SBO. Integendeel, de respondenten waarderen de servicegerichte aanpak en snelle respons van SBO. Een van de referenten benadrukt: "Als ik een vraag stel, krijg ik snel een helder antwoord. De medewerkers denken actief mee en lossen zaken direct op." Ook de administratieve afhandeling wordt als positief ervaren. "De offerte was duidelijk en volledig, zonder onnodige complexiteit. Alle afspraken stonden overzichtelijk op een rij," aldus een deelnemer. Daarnaast wordt de facturering als correct beoordeeld: "De financiële afhandeling verliep zoals besproken, zonder verrassingen achteraf." De flexibiliteit van SBO wordt eveneens meermaals genoemd. "Wijzigingen in planning of inhoud worden soepel en zonder gedoe doorgevoerd. Dat laat zien dat SBO echt oog heeft voor de behoeften van de klant," aldus een tevreden respondent.

Relatiebeheer

SBO wordt eveneens gewaardeerd om de manier waarop het contact met klanten wordt onderhouden. De communicatie verloopt onder andere via nieuwsbrieven, gerichte e-mails en af en toe een persoonlijk gesprek. Respondenten vinden dit een effectieve en prettige manier om op de hoogte te blijven van relevante ontwikkelingen. Een van hen vertelt: "Ik word regelmatig geïnformeerd over onderwerpen die voor mijn werk van belang zijn. Wanneer iets mijn interesse heeft, kan ik gemakkelijk contact opnemen en krijg ik snel een passend antwoord." Ook andere respondenten spreken positief over het relatiebeheer en omschrijven het als "toegankelijk en professioneel" en "informeel, maar altijd doelgericht." Een ander vult aan: "SBO weet een goede mix te vinden tussen zakelijke interactie en een persoonlijke benadering, waardoor het contact altijd prettig verloopt."

Prijs-kwaliteitverhouding

De respondenten zijn unaniem tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding van SBO. Hoewel zij erkennen dat SBO niet de goedkoopste aanbieder is, vinden zij de geboden kwaliteit en maatwerk aanpak de investering waard. Een van de referenten stelt: "De tarieven liggen aan de hogere kant, maar de inhoud en persoonlijke afstemming maken dit volledig gerechtvaardigd. Je krijgt precies wat je nodig hebt." Een andere respondent vult aan: "Hoewel het geen budgetoptie is, wordt in de offerte helder toegelicht waar de kosten op gebaseerd zijn. Die transparantie zorgt ervoor dat ik volledig begrijp waarom deze prijs wordt gehanteerd." De overige respondenten delen deze mening en benadrukken dat de duidelijke communicatie over de kosten en het hoogwaardige aanbod bijdragen aan hun positieve beoordeling van dit aspect.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Uit dit onderzoek blijkt dat SBO hoog wordt gewaardeerd door de respondenten op verschillende aspecten van haar maatwerktrajecten. De professionaliteit en zorgvuldigheid waarmee het voortraject wordt ingericht, de heldere communicatie over verwachtingen en kosten, en de inhoudelijke kwaliteit van de opleidingen dragen sterk bij aan de tevredenheid van de deelnemers. Daarnaast worden de deskundigheid en betrokkenheid van de trainers als grote meerwaarde ervaren, doordat zij zowel theoretische kennis als praktijkervaring op een toegankelijke manier weten over te brengen. Het trainingsmateriaal wordt door de meeste respondenten als kwalitatief en relevant beoordeeld, hoewel enkele deelnemers aangaven dat een nog specifiekere afstemming op hun organisatie wenselijk zou zijn. Ook het natraject, inclusief evaluaties en gesprekken over behaalde leerdoelen, wordt als waardevol gezien. Een enkele respondent gaf aan dat een standaard follow-upmoment een verdere versterking van het leerrendement zou kunnen bieden. Verder scoort SBO hoog op administratieve en organisatorische aspecten, waarbij met name de servicegerichtheid en flexibiliteit van de medewerkers worden geprezen. Tot slot wordt de prijs-kwaliteitverhouding als positief beoordeeld. Hoewel SBO niet de goedkoopste aanbieder is, rechtvaardigt de hoogwaardige en op maat gesneden aanpak de investering. Al met al kan geconcludeerd worden dat SBO een betrouwbare en professionele partner is voor maatwerkopleidingen, waarbij de combinatie van inhoudelijke expertise, klantgerichtheid en flexibiliteit leidt tot een hoge tevredenheid onder haar opdrachtgevers.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				90%	10%
Opleidingsprogramma				90%	10%
Uitvoering			20%	70%	10%
Opleiders				90%	10%
Trainingsmateriaal			20%	80%	
Accommodatie				90%	10%
Natraject				100%	
Organisatie en Administratie ②			20%	60%	
Relatiebeheer				100%	
Prijs-kwaliteitverhouding			20%	80%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				90%	10%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten hebben hier geen mening over

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Tien referenten hebben hun medewerking verleend aan dit onderzoek naar een aantal opleidingen en cursussen van Studiecentrum voor Bedrijf & Overheid (hierna te noemen SBO). De meeste referenten zijn door hun werkgever bij SBO terechtgekomen, aangezien hun organisatie vaker trainingen afneemt bij SBO. Een aantal anderen heeft SBO zelf gevonden via Google. Over het voortraject zijn de referenten positief. Ze vonden de informatie op de website duidelijk en de aanmeldprocedure eenvoudig. "Het inschrijven ging soepel, binnen enkele minuten was het geregeld," aldus een deelnemer. Een ander vult aan: "Ik had een paar vragen over de inhoud van de cursus en kreeg snel en vriendelijk antwoord van de klantenservice." Ook werd de communicatie vooraf als prettig ervaren: "Ik wist precies wat ik kon verwachten, en dat bleek ook te kloppen."

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma van SBO sluit goed aan bij de verwachtingen van de deelnemers. Alle referenten geven aan tevreden te zijn over de inhoud en structuur van de trainingen. De informatievoorziening vooraf wordt als helder en volledig ervaren. “De website gaf een duidelijk overzicht van de opleiding, waardoor ik een goed beeld kreeg,” aldus een deelnemer. Een ander vult aan: “De beschrijving van het programma was concreet en to-the-point. Het hielp me snel te bepalen of deze training nuttig voor mij zou zijn.” Naast de online informatie wordt ook de persoonlijke communicatie positief beoordeeld. Een deelnemer die vooraf aanvullende vragen had, vertelt: “Ik nam contact op voor wat extra details en werd snel en professioneel geholpen. Dat gaf meteen vertrouwen in de organisatie.”

Uitvoering

De uitvoering van de opleidingen door SBO wordt door de meeste referenten als zeer positief ervaren. Zij waarderen vooral het hoge niveau van de bijeenkomsten, de praktijkgerichte aanpak en de professionele manier waarop de stof wordt overgebracht. “De trainers wisten de lesstof boeiend en toepasbaar te maken, waardoor de sessies zowel leerzaam als inspirerend waren,” aldus een deelnemer. Twee referenten gaven een neutrale score. Eén had meer diepgang verwacht, terwijl een ander de interactie beperkt vond. De overige deelnemers delen deze mening niet en benadrukken juist de actieve leeromgeving. “Je kon niet passief achterover leunen; er werd echt inzet verwacht. Dat hield me scherp en zorgde ervoor dat ik de stof goed in me opnam,” vertelt een tevreden deelnemer. Ook de balans tussen zelfstudie en groepsinteractie wordt gewaardeerd. “De opleiding vereist zelfstandigheid, maar door de intensieve begeleiding en samenwerking met trainers en medecursisten was het toch goed te doen,” merkt een deelnemer op. Daarnaast geven referenten aan dat hun vragen goed werden opgepakt en dat de opleiding hen concrete handvatten bood voor de praktijk. “De realistische casussen en praktijkoefeningen zorgden ervoor dat ik duidelijk voor ogen kreeg wat de opleiding mij kon brengen in de praktijk,” zegt een van hen.

Opleiders

De trainers van SBO krijgen unaniem positieve feedback van deelnemers. In dit onderdeel scoorden zij uitsluitend “tevreden” en “zeer tevreden”. Hun professionaliteit en didactische vaardigheden worden als pluspunten ervaren. Deelnemers waarderen vooral de manier waarop de trainers complexe materie toegankelijk maken met praktijkgerichte voorbeelden. “De trainer wist precies waar hij het over had en bracht de stof tot leven met relevante en boeiende casussen. Dit maakte de uitleg helder en toepasbaar in de praktijk,” aldus een deelnemer. Deze praktijkgerichte aanpak wordt breed onderschreven. Een andere deelnemer vult aan: “Een goede training staat of valt met deskundige trainers. In dit geval waren de trainers uitstekend. Ze wisten de groep te betrekken en de lesstof effectief over te brengen.”

Trainingsmateriaal

Afgezien van twee neutraal gestemde deelnemers zijn alle respondenten tevreden tot zeer tevreden over het trainingsmateriaal. Dit omvat een mix van digitale en fysieke middelen, zoals hand-outs, e-learningmodules en praktijkcases. Enkele positieve reacties: “De hand-outs waren helder en goed gestructureerd”, “Er was een mooie balans tussen theorie en praktijkvoorbeelden”, “Het online platform bood veel extra materiaal en was overzichtelijk” en “De combinatie van tekst, infographics en oefeningen maakte het makkelijker om de stof te begrijpen.” Een neutraal gestemde deelnemer geeft als toelichting op zijn score: “Het materiaal was goed, maar ik vond het wat versnipperd. Ik had liever een centrale bundel of een duidelijke structuur waarin alles samenkwam.” De andere referenten die hier een neutrale score gaf, geeft aan dat hij zijn weg in het online materiaal niet goed kon vinden.

Accommodatie

De accommodaties die SBO gebruikt, worden unaniem goed beoordeeld door de respondenten. De locaties zijn goed afgestemd op het doel van de bijeenkomsten en bieden de verwachte faciliteiten. Een deelnemer licht toe: “De trainingsruimte was netjes ingericht en van alle gemakken voorzien. We konden onbeperkt koffie en thee pakken, en de lunch was goed verzorgd.” Ook de praktische aspecten worden gewaardeerd. Zo merkt een andere deelnemer op: “De parkeergelegenheid was ruim en goed bereikbaar, waardoor ik ontspannen kon aankomen.” Daarnaast wordt de omgeving als prettig ervaren. Een deelnemer benoemt: “Tussen de sessies door konden we even naar buiten om een frisse neus te halen. Dat zorgde voor een fijne afwisseling en gaf ruimte om informeel met anderen in gesprek te gaan.” SBO kiest dus locaties die niet alleen functioneel zijn, maar ook bijdragen aan een prettige leerervaring.

Natraject

De respondenten zijn unaniem tevreden over het natraject van SBO. Zij waarderen het ontvangen van een bewijs van deelname of certificaat na afronding van de opleiding. Daarnaast wordt benoemd dat zij (soms digitaal) een evaluatieformulier hebben ingevuld om feedback te geven op de training. Sommige deelnemers geven aan dat er na afloop nog mogelijkheden waren om contact op te nemen met de trainer. Een deelnemer merkt op: “Het was fijn om te weten dat je bij vragen of onduidelijkheden ook na de training nog bij de trainer terecht kunt. Dat toont echt de betrokkenheid van SBO.” Naast de tevredenheid over het natraject benadrukken de respondenten ook het effect van de opleiding op hun dagelijkse werk. Zij ervaren een duidelijke verbetering in hun kennis en vaardigheden. Een deelnemer licht toe: “Ik merk dat ik nu veel zelfverzekerder ben in het toepassen van de stof. De training heeft me niet alleen inzichten gegeven, maar ook praktische handvatten waarmee ik direct aan de slag kon.” De combinatie van een goed verzorgd natraject en direct toepasbare leerresultaten draagt bij aan de hoge waardering van SBO door de deelnemers.

Organisatie en Administratie

SBO heeft de organisatorische en administratieve zaken goed op orde. De meeste respondenten zijn tevreden over dit onderdeel en ervaren de communicatie als professioneel en klantgericht. Een deelnemer deelt zijn ervaring: “De medewerkers zijn vriendelijk en denken echt met je mee. Toen ik door persoonlijke omstandigheden een les moest missen, werd er direct gezocht naar een passende oplossing.” Ook de snelle en efficiënte communicatie wordt gewaardeerd. Een andere deelnemer zegt: “Mijn vragen werden vlot en helder beantwoord. Het contact verliep soepel, wat ik als erg prettig heb ervaren.” Naast de servicegerichte aanpak wordt ook de financiële afhandeling positief beoordeeld. De facturen worden omschreven als “duidelijk” en “overzichtelijk”, en een deelnemer merkt op: “Op administratief vlak is alles goed geregeld. Geen verrassingen achteraf.” Toch zijn er ook enkele neutrale geluiden. Een respondent geeft aan dat hij te lang moest wachten op een reactie: “Op een vraag die ik had, kreeg ik pas na meerdere dagen antwoord. Dat had sneller gekund.” Een andere deelnemer vond de ondersteuning bij technische problemen beperkt: “Ik had moeite met de online leeromgeving, maar kreeg daar weinig hulp bij. Uiteindelijk heb ik het zelf moeten oplossen.”

Relatiebeheer

De respondenten die hier een mening over hebben, geven aan tevreden te zijn over het relatiebeheer van SBO. Het contact wordt als passend en niet opdringerig ervaren. De communicatie verloopt voornamelijk via mailings en op initiatief van de deelnemers zelf. Een referent merkt op: “Het is prettig dat ik niet overspoeld word met berichten. Ik ontvang af en toe een relevante update en kan zelf contact opnemen als dat nodig is. Dat voelt professioneel en niet dwingend.”

Prijs-kwaliteitverhouding

De meeste respondenten vinden de prijs-kwaliteitverhouding van de training in balans. Hoewel de kosten als fors worden ervaren, wordt dit gecompenseerd door de inhoud en impact van de opleiding. Een deelnemer merkt op: “Het is zeker een investering, maar gezien de kwaliteit van de trainers en het geleverde materiaal, vind ik het de prijs waard.” Een andere deelnemer vult aan: “Gelukkig wordt een groot deel door mijn werkgever vergoed. De kosten zijn hoog, maar uiteindelijk heeft mijn organisatie er ook profijt van.” De meeste overige respondenten delen deze mening en zijn tevreden over de prijs in verhouding tot de geboden waarde. Twee referenten blijven neutraal en vinden de prijs te hoog: “De training was goed, maar voor dit bedrag had ik eigenlijk meer verwacht.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Uit dit onderzoek blijkt dat de opleidingen en trainingen van SBO over het algemeen zeer positief worden beoordeeld. De deelnemers zijn tevreden over zowel de inhoud als de organisatie van de opleidingen. Het voortraject verloopt soepel, met duidelijke informatie en een efficiënte inschrijfprocedure. Ook het opleidingsprogramma sluit goed aan op de verwachtingen, waarbij de praktijkgerichte aanpak en de deskundige trainers als grote pluspunten worden genoemd. De accommodaties en het trainingsmateriaal voldoen aan de verwachtingen, en de meeste respondenten vinden de prijs-kwaliteitverhouding in orde. Daarnaast wordt het natraject gewaardeerd, mede door de mogelijkheid om achteraf contact op te nemen met trainers en de directe toepasbaarheid van de opgedane kennis in de praktijk. Hoewel er enkele neutrale opmerkingen zijn over reactietijden en technische ondersteuning, overheerst de tevredenheid. De meeste deelnemers zouden een opleiding of training bij SBO dan ook zonder aarzeling aanraden aan anderen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Studiecentrum voor Bedrijf & Overheid op 10-03-2025.

Algemeen

Het Studiecentrum voor Bedrijf en Overheid (SBO) is expert in het ontwikkelen en organiseren van hoogwaardige opleidingen, trainingen en congressen voor professionals in zowel de publieke als private sector. Met een breed en actueel aanbod van studiedagen en leertrajecten biedt SBO deelnemers de kans om hun kennis te verdiepen én te delen. SBO werkt nauw samen met toonaangevende marktpartijen, beleidsmakers en praktijkdeskundigen, waardoor de inhoud van het programma altijd actueel, onafhankelijk en van topkwaliteit is. Naast kennisoverdracht staat het verbinden van professionals centraal: deelnemers breiden hun netwerk uit, wisselen ervaringen uit en versterken zo hun positie binnen hun vakgebied. De leertrajecten van SBO zijn gericht op professionals die in hun werk te maken hebben met ingrijpende veranderingen, zoals nieuwe wet- en regelgeving of maatschappelijke ontwikkelingen. Door middel van interactieve programma's worden deelnemers uitgedaagd om hun eigen situatie kritisch te analyseren en praktische oplossingen te formuleren die direct toepasbaar zijn in hun werkomgeving. SBO biedt opleidingen op uiteenlopende vakgebieden, waaronder onderwijs & leren, veiligheid, financiën, zorg, milieu & ruimtelijke ordening, vastgoed & infrastructuur, overheid & data en het juridisch domein. Zowel open inschrijving als maatwerktrajecten (incompany) zijn mogelijk. Het gesprek met SBO vond plaats op het kantoor in Eindhoven.

Kwaliteit

SBO beschikt over een sterk netwerk van ervaren trainers, docenten en vakinhoudelijke experts met didactische vaardigheden. Deze onafhankelijke professionals worden gezien als autoriteiten binnen hun vakgebied en zijn regelmatig betrokken als adviseurs voor overheden en organisaties. Veel van hen zijn tevens verbonden aan hogescholen, universiteiten of andere kennisinstellingen. Om optimale leerresultaten te garanderen, streeft SBO altijd naar de juiste match tussen docent en deelnemer of opdrachtgever. Opleidingen worden in eigen beheer ontwikkeld en onderhouden. Binnen elk vakgebied zijn gespecialiseerde programmaproducteurs verantwoordelijk voor de inhoudelijke kwaliteit, vernieuwing en relevantie van het aanbod. SBO volgt de ontwikkelingen in de markt op de voet door intensief onderzoek en continue dialoog met professionals. Input van deelnemers en docenten speelt een essentiële rol bij het bepalen van nieuwe thema's en het actualiseren van het curriculum. Evaluaties vormen een belangrijk instrument in het waarborgen en verbeteren van de opleidingskwaliteit.

Continuïteit

Klanttevredenheid staat bij SBO hoog in het vaandel. Deelnemers en opdrachtgevers waarderen de opleidingen van SBO vanwege de sterke inhoudelijke component, de praktische toepasbaarheid en het maatwerk dat indien gewenst geleverd wordt. Deze waardering komt ook tot uiting in het klanttevredenheidsonderzoek van Cedeo, waarin SBO hoge scores behaalt. Op basis van deze positieve resultaten en de informatie die tijdens het gesprek is gedeeld, acht Cedeo de continuïteit van SBO voor de komende jaren als voldoende gewaarborgd.

Bedrijfsgerichtheid

SBO richt zich met haar opleidingen niet alleen op de groei van de individuele deelnemer, maar ook op de impact binnen de organisatie waarin deze werkzaam is. Door een slimme combinatie van theorie, praktijkvoorbeelden en interactieve werkvormen worden deelnemers aangespoord om direct met het geleerde aan de slag te gaan. In elk programma zijn de laatste ontwikkelingen binnen het vakgebied verwerkt, en worden uitsluitend ervaren en deskundige trainers ingezet. Dit blijkt succesvol: de vraag naar de trainingen en opleidingen van SBO blijft groot. SBO blijft inspelen op actuele thema's en ontwikkelingen. Zo organiseert SBO bijvoorbeeld een Congres Ondernijning & Georganiseerde Criminaliteit, waar experts samenkomen om te discussiëren over strategieën om criminele activiteiten te bestrijden en te voorkomen. Daarnaast biedt SBO de opleiding Bedrijfskundig Zorgmanagement aan, waarbij deelnemers nieuwe inzichten opdoen door interactie met vakcollega's en ervaren docenten uit het veld. Met deze initiatieven onderstreept SBO haar toewijding aan het bieden van actuele en relevante opleidingen die aansluiten bij de behoeften van professionals en organisaties.

Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het instituut toegestaan voor de periode van twee jaar het predicaat 'Cedeo-erkend' te voeren; de periode in overeenstemming met het uitgereikte certificaat.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Publicatie van daartoe bestemde beeldmerk(en) 'Cedeo-erkend'
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu, waaronder
 - contactgegevens
 - verleende erkenningen
 - integraal klanttevredenheidsonderzoek
 - opname opleidingenaanbod, inclusief rechtstreekse link naar website
- Publicatie als erkend bureau in advertenties
- Positieve advisering via de Helpdesk Opleidingen Cedeo